

SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA IN AMBITO GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

SCHEDA VALORE AGGIUNTO 4

1 febbraio 2016

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.



Engineering Tributi S.p.A.

Engiweb Security S.r.l.

NTT DATA Italia S.p.A.



Pricewaterhouse Coopers Advisory S.p.A.



SQS Italia S.p.A.



CONCORRENTE

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

TIPOLOGIA COMMITTENTE

Pubblica Amministrazione Locale – Comune di Napoli

PERIODO

Dal 12/2010 – 12/2015 corso (durata 61 mesi)

SERVIZI EROGATI

Servizi di gestione, manutenzione e assistenza:

- Servizi di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how
 - Servizio di gestione applicativa e supporto utenti
 - Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva
 - Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico
- (nell'ambito del progetto sono inoltre svolti servizi di sviluppo software e servizi di supporto organizzativo).

AMBITO FUNZIONALE

Ambito **Sistemi di Gestione dei Procedimenti Amministrativi**.

Aree tematiche: nell'ambito del più generale progetto di gestione dei servizi sui principali settori del Comune di Napoli (HR, Tributi, Anagrafe, Portale intranet, Controllo di gestione, ecc.) la componente relativa alla tipologia dei servizi propri del lotto riguarda:

- sottosistema del protocollo informatico (Piattaforma e-Grammata v.2.0);
- sistema di gestione documentale e console di gestione documentale (Piattaforma Auriga);
- gestione degli atti amministrativi (Piattaforma BPM Oracle);
- workflow automation (SUAP on line, Commercio, SUE – Sportello Unica all'Edilizia).

DESCRIZIONE SINTETICA

Con questo progetto Engineering ha affiancato il Comune nel percorso di “digitalizzazione” dell'Amministrazione. La suite documentale che integra i servizi permette di realizzare non solo una graduale e progressiva dematerializzazione della documentazione, ma anche una ristrutturazione e rivisitazione dei processi e procedimenti alla base delle azioni dell'Ente.

La fornitura ha interessato molte delle Unità organizzative dell'Ente, poiché la materia trattata è trasversale ai principali Settori gestiti. Circa **338 Unità Organizzative coinvolte**, **1.500 utenti** per le attività di gestione del **protocollo**, oltre **2.000 pratiche on line al mese** inoltrate tramite SUAP e piena integrazione tra il SUAP e l'applicazione del settore Commercio per la gestione dei procedimenti. Si tratta di un sistema unico, nativamente integrato su Auriga e verso il protocollo E-Grammata. Sono stati inoltre integrati altri sistemi esterni quali, il sistema di SSO del Comune e la intranet.

Nell'ambito della fornitura rientrano diverse tipologie di servizi tra quelli citati negli atti di Gara, pur essendo questa incentrata sulle componenti di **gestione, manutenzione e assistenza**. In particolare:

- presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento del know how, non necessaria, in quanto i sistemi erano realizzati da Engineering;
- gestione applicativa e supporto agli utenti attraverso la diffusione del protocollo informatico presso tutti i servizi dell'Ente e assistenza all'esercizio per i procedimenti amministrativi e il sistema documentale AURIGA;
- adeguamento del sistema di protocollazione per integrare le funzionalità di interoperabilità delle PEC istituzionali.

Sono state inoltre svolte attività di parametrizzazione del sistema di gestione documentale finalizzate all'integrazione con gli applicativi del SUAP e del Commercio, nonché personalizzazione e disegno dei flussi procedurali. Nell'ambito dei servizi di supporto organizzativo, si segnala quello rivolto alla completa informatizzazione del SUAP, unitamente all'analisi, razionalizzazione e BPM dei procedimenti amministrativi di competenza dello Sportello Unico. Infine, riteniamo consistente anche tutta l'attività di analisi e reingegnerizzazione dei processi documentali end-to-end e la redazione del complesso piano di analisi organizzativa dell'Ente.

Abbiamo riportato questa esperienza in quanto risponde in maniera piena al requisito di forte integrazione della **Gestione dei Procedimenti Amministrativi** identificato negli atti di Gara. Il servizio, che ha avuto una durata di 5 anni ed è terminato al 31 dicembre 2015, ha coinvolto un team di oltre **20 risorse** della nostra Azienda, con l'utilizzo di circa **5.400 gg/persona** ed una gestione di oltre **30.000 pratiche annue**, di cui solo **5.000** dedicate al **commercio** al dettaglio.

APPLICAZIONI E TECNOLOGIE UTILIZZATE

La soluzione applicativa, realizzata tramite uno sviluppo custom su piattaforma Open Source, consiste in un'applicazione web la cui architettura si articola sui tre livelli di presentation, logica applicativa e gestione dati. La piattaforma tecnologica è J2EE, il linguaggio di sviluppo utilizzato è Java, l'RDBMS è Oracle 10i o superiori standard edition, l'Application Server è JBOSS/Tomcat, il WEB Server è Apache HTTP Server 2.0, l'interfaccia è WS SOAP. I servizi di business-logic sono esposti come webservice SOAP/http o EJB. Per quanto riguarda il Repository Documentale, lo Storage adapter è concepito per garantire l'indipendenza della soluzione dalla specifica implementazione dei componenti di back-end. Sono già presenti connettori con file-system; blob su database; Alfresco Document Management System; IBM DB2 Enterprise Content Manager; CAS Centera. Gli atti amministrativi sono gestiti con la Piattaforma BPM Oracle.

Il workflow adapter è concepito per garantire l'indipendenza della soluzione dalla specifica implementazione dei componenti di back-end, ed è già presente il connettore verso Attività, motore di workflow open-source incluso nella suite Alfresco. La componente di indicizzazione è API open source di LUCENE.

VALORE AGGIUNTO

La soluzione da noi gestita è coerente con le **linee guida** emesse dall'**AGID** in materia di procedimenti amministrativi, rispetta a pieno l'evoluzione dei bisogni informatici e funzionali dell'Amministrazione **integrandosi** pienamente con gli altri **sistemi esistenti** e con quelli **in divenire**. Copre tutti gli aspetti legati all'assistenza e manutenzione del protocollo informatico per censire i flussi documentali in entrata ed uscita e alla gestione del ciclo di vita dei documenti scambiati. Negli ultimi anni poi, le attività si sono concentrate anche sulla **dematerializzazione** dei documenti attraverso l'implementazione di **workflow** che hanno permesso l'automazione dei processi e lo scambio di informazioni e documenti tra cittadini, imprese ed Uffici, come nel caso del SUAP. I nostri interventi inoltre, sono stati rivolti a **personalizzare** considerevolmente i processi, adeguandoli alle esigenze dei principali Settori dell'Ente, diffondendo ad esempio il protocollo informatico presso tutti i servizi del Comune. Le nostre risorse infine, hanno fornito **assistenza all'esercizio** per i procedimenti amministrativi e il sistema Auriga, nonché supportato la completa **informatizzazione del SUAP**, razionalizzandone anche i processi.

Abbiamo adottato per l'erogazione di questo servizio il **modello GLOCAL** (illustrato in dettaglio nella Relazione Tecnica), affidando alle nostre strutture tecniche di eccellenza (Centri di Competenza e Laboratori di sviluppo) la produzione dell'offerta globale dell'offerta di servizi e procedendo poi al dispiegamento locale della soluzione per questo specifico cliente.

A conferma della perfetta aderenza al contesto specifico del Lotto 3 e nell'ottica di non essere considerati solo fornitori di competenze, tecnologie e servizi, ma anche **partner di una "vision" più ampia** che ci deriva dall'aver gestito i sistemi in oggetto in **stretta collaborazione con l'Ente**, di seguito riportiamo i **principali benefici** che il progetto ha inteso apportare all'Amministrazione ed il **valore aggiunto** che da questi può essere mutuato, per ulteriori interventi:

- la disponibilità di un ricco **patrimonio aziendale di conoscenze ed esperienze** riguardanti interventi realizzati in merito a tutti i **procedimenti amministrativi** che hanno attinenza con le problematiche/tematiche inerenti le aree in oggetto;
- la dematerializzazione, che nella nostra visione ci porta a considerare il documento, come uno strumento di lavoro ricco di informazioni e non un semplice prodotto, comporta una visione del servizio per processi e una **riduzione consistente dei tempi** di sviluppo **dei processi**, grazie ad una interazione costante tra gli attori coinvolti (ciò vale soprattutto per i procedimenti del SUAP, in cui l'iterazione tra utente ed uffici preposti si basa sulla condivisione di documenti, un iter guidato e modelli stabiliti);
- la **documentazione** raccolta durante l'intervento, basata su standard di progettazione a livello di procedimenti ed endo procedimenti dell'Ente, denota un grado di riutilizzabilità elevato, anche in ottica di ottimizzazione dei principali flussi relativi ai servizi;

- una **visione degli impatti organizzativi e di processo legati alla soluzione gestita** e dei risultati conseguiti utili non solo a verificare la rispondenza della soluzione e la qualità dell'esperienza percepita, ma anche a valutare la reale capacità di apportare innovazione nella Amministrazione interessata/coinvolta, gestendo in modo opportuno i cambiamenti ed anticipando i rischi.

Infine, in piena aderenza ai termini previsti dal Riuso per la PA, **il Comune di Napoli è oggi, grazie a questo complesso progetto di dematerializzazione, titolare di software a codice aperto per la gestione dei procedimenti amministrativi.**